TO ERR IS HUMAN: 20 ANOS EM AÇÃO

Automação na Auditoria de Contas Hospitalares

AUTORES:

Rodrigo Almeida de Macedo
Felipe Rodrigues Leme
Suelen Catarino Sampaio
Priscila Nunes da Silva Rosa

INSTITUIÇÃO:

Hospital Samaritano de São Paulo – UnitedHealth Group

Automação na Auditoria de Contas Hospitalares

TEMA:

Faturamento de contas hospitalares.

OBJETIVO:

Assegurar a assertividade na cobrança das contas hospitalares, conforme acordos comerciais firmados entre Hospitais e Operadoras de Planos de Saúde.

JUSTIFICATIVA:

O processo de análise das contas hospitalares é realizado manualmente pelo time de Faturamento e as divergências identificadas são corrigidas para tornar a conta hospitalar aderente ao prontuário do paciente.

- Processo manual e com elevada variabilidade.
- Análise embasada no conhecimento e expertise do Faturista;

Automação na Auditoria de Contas Hospitalares

METODOLOGIA:

Implantado sistema informatizado para auditoria de faturamento de contas hospitalares com associação de protocolos assistenciais de utilização a aplicações de inteligência artificial.

- ☐ Período de Implantação: 06 meses
- ☐ Abrangência: 23 hospitais
- ☐ Time: 70 profissionais
- ☐ Usuários: 120 profissionais
- ☐ Protocolos: 1.700 cadastros
- ☐ Investimento: R\$ 1,2 milhão

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- Desenvolvimento de versões do sistema compatíveis a cada HIS e especificidades do processo de Faturamento das unidades;
- Mudança Cultural para otimização do processo de cobrança e negociação junto às Operadoras.

Automação na Auditoria de Contas Hospitalares

PROTOCOLO MODELO:

Convênio: Bradesco

Mestre: Sonda Foley 2 vias 16 balão 5/10 - *item mais usado*

Filhos:

1. Agulha descartável 40x12MM BD (mat)
2. Bandeja sondagem/cateterismo vesical (taxa/reprocessamento)
3. Cateterismo vesical (taxa)
4. Ureofix 500 classic SF 2000ML und (mat)
5. Água bidestilada 20ML amp (med)
6. Luva desc est 7,5 (mat)
7. Campo fen 48g 0,75x0,75cm (mat)
8. Dispositivo fixação flex track 929 (mat)
9. Xylestesin 2% gel 10gr ser (med)
10. Seringa descartável 20ML BD (mat)
11. Máscara desc AZ c/ tiras filtro MCF2 (mat)
12. Gaze hidrófila 13F 7,5x7,5cm 166460 (mat)

Automação na Auditoria de Contas Hospitalares

PRINCIPAIS BENEFÍCIOS:

- Sistematização de Protocolos: O Faturista prescinde de anotações manuais, treinamentos e outras formas de memorização para assegurar a cobrança correta da conta hospitalar devido a protocolos técnicos-assistenciais informatizados.
- Simplificação da Rotina de Trabalho: Aumento da produtividade da equipe.
- Auditoria de Qualidade: Evita falhas no faturamento por ausência de cobrança ou lançamentos indevidos.
- Mudança no Perfil da Equipe: Enfermeiras Auditoras compõem o time de Faturamento Corporativo possibilitando maior compreensão da assistência em detrimento à visão operacional.

RESULTADOS:

R\$ 12 milhões em 2018

- Redução de glosas por cobrança indevida
- Revisão e expansão de protocolos
- Rentabilidade de pacotes (Diárias/OPME)

Automação na Auditoria de Contas Hospitalares

REFLEXÃO FINAL:

- Como alcançar a automação completa deste processo?
 - Variações na condição clínica do paciente;
 - Modelos contratuais vigentes (Fee For Service);
 - Desvios na operação (lançamentos/dispensação); etc.

FATOR CRÍTICO DE SUCESSO:

- Prontuário Eletrônico